



PLAN DOSTĘPNOŚCI JĘZYKOWEJ

Spis treści

Skróty	2
Informacje ogólne	2
Zgodność z prawem	3
Ocena programu opracowanego przez IEPA	4
Wdrożenie LAP	6
Usługi i protokoły dotyczące pomocy językowej	10
Federalne wytyczne dotyczące LEP	15

Skróty

- **ASL** – Amerykański język migowy (American Sign Language)
- **GIS** – System Informacji Geograficznej (Geographic Information System)
- **IEPA lub Agencja** – Agencja Ochrony Środowiska Stanu Illinois (Illinois Environmental Protection Agency)
- **LEP** – Ograniczona znajomość języka angielskiego (Limited English Proficiency)
- **OCR** – Biuro ds. kontaktów ze społecznością (Office of Community Relations)
- **OEJ** – Biuro ds. sprawiedliwości środowiskowej (Office of Environmental Justice)
- **TIS** – Usługi tłumaczy telefonicznych (Telephonic Interpreter Services)
- **Tytuł VI** – Tytuł VI ustawy o prawach obywatelskich z 1964 r., 42 U.S.C. § 2000D
- **TTY** – Telefon tekstowy
- **TDD** – Urządzenie telekomunikacyjne dla osób niesłyszących
- **DOJ Stanów Zjednoczonych** – Departament Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych (U.S. Department of Justice)
- **EPA Stanów Zjednoczonych** – Agencja Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych (U.S. Environmental Protection Agency)
- **VIM** – Kontrola i obsługa techniczna pojazdów (Vehicle Inspection and Maintenance)

Informacje ogólne

Zgodnie z Tytułem VI ustawy o prawach obywatelskich z 1964 r. oraz Polityką Agencji w zakresie sprawiedliwości środowiskowej, Agencja Ochrony Środowiska Stanu Illinois (IEPA lub Agencja) zobowiązuje się do zapewnienia wszystkim osobom, w tym osobom z ograniczoną znajomością języka angielskiego (LEP), znaczącego dostępu do swoich programów i działań. Agencja Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych (EPA Stanów Zjednoczonych, U.S. EPA) definiuje osoby LEP jako „osoby, dla których angielski nie jest językiem podstawowym i które mają ograniczoną umiejętność czytania, pisania, mówienia lub rozumienia języka angielskiego. Osoby LEP mogą być zaawansowane w posługiwaniu się językiem angielskim w niektórych rodzajach komunikacji (np.

mówieniu lub rozumieniu), ale mogą mieć ograniczoną znajomość języka angielskiego w innych rodzajach komunikacji (np. czytaniu lub pisaniu)".¹

Niniejszy dokument zapewnia pracownikom IEPA zasoby i protokół dotyczący kontaktów z osobami z ograniczoną znajomością języka angielskiego (LEP), w tym dostępność usług tłumaczeń ustnych i pisemnych bez ponoszenia kosztów ze strony wnioskodawcy. Ponadto niniejszy dokument odzwierciedla politykę Agencji, zgodnie z którą w przypadku, gdy osoby potrzebują pomocy językowej, aby w znaczący sposób uczestniczyć w programach lub wydarzeniach EPA Stanu Illinois, możliwości takiej pomocy zostaną ustalone i wykorzystane, jeśli okoliczności są zgodne z wytycznymi niniejszego Planu.

Zgodność z prawem

Agencja otrzymuje federalną pomoc finansową, a jako umowny beneficjent funduszy federalnych, IEPA jest zobowiązana do przestrzegania obowiązujących przepisów federalnych dotyczących praw obywatelskich i polityk zakazujących dyskryminacji, w tym Tytułu VI ustawy o prawach obywatelskich z 1964 r. (Tytuł VI) 42 U.S.C. § 2000d. Tytuł VI wyraźnie zabrania beneficjentom dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry lub pochodzenie narodowe. Sąd Najwyższy Stanów Zjednoczonych w sprawie *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563 (1974) uznał, że działania w ramach programu finansowanego ze środków federalnych, które mają nieproporcjonalnie negatywny wpływ na osoby LEP, w tym odmawianie tym osobom możliwości uczestniczenia w danym programie, są objęte zakazem dyskryminacji ze względu na pochodzenie narodowe, określonym w Tytule VI. Tym samym beneficjenci federalnej pomocy finansowej mają obowiązek zmniejszania barier językowych, które mogą uniemożliwić osobom LEP znaczący dostęp do usług rządowych.

Ponadto rozporządzenie wykonawcze nr 13166 (z dnia 11 sierpnia 2000 r.) w sprawie *poprawy dostępu do usług dla osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego (Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency)* wymaga od każdej agencji federalnej, która zapewnia pomoc finansową swoim beneficjentom, opracowania wytycznych dotyczących ich obowiązków wynikających z Tytułu VI w zakresie zapewnienia znaczącego dostępu osobom LEP. Jednocześnie Departament Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych (U.S. DOJ) wydał ogólne wytyczne (Wytyczne Departamentu Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych, U.S. DOJ Guidance) dla agencji federalnych dotyczące wdrażania rozporządzenia wykonawczego (65 FR 50123, z dnia 16 sierpnia 2000 r.). Następnie Agencja Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych (U.S. EPA) wydała własne wytyczne (Wytyczne Agencji Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych, U.S. EPA Guidance) dla beneficjentów funduszy federalnych dotyczące zakazu dyskryminacji ze względu na pochodzenie narodowe osób LEP (69 FR 35602, z dnia 25 czerwca 2004 r.).

¹ [Rozporządzenie Agencji Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych nr 1000.32](#) Zgodność z rozporządzeniem wykonawczym nr 13166: Poprawa dostępu do usług dla osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego

Podobnie ustawa o prawach obywatelskich stanu Illinois z 2003 r., wzorowana na Tytule VI, zabrania jednostkom administracji stanowej, okręgowej i lokalnej stosowania kryteriów lub metod administracyjnych, które mają dyskryminujący charakter ze względu na rasę lub pochodzenie narodowe, niezależnie od intencji. *Patrz 740 ILCS 23/5.*

Ocena programu opracowanego przez IEPA

Opracowując niniejszy Plan dostępności językowej (LAP), IEPA zasadniczo postępowała zgodnie z zaleceniami zawartymi w [Wytycznych Agencji Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych \(Wytycznych EPA Stanów Zjednoczonych\)](#). Wytyczne EPA Stanów Zjednoczonych uwzględniają główne elementy zawarte w Wytycznych Departamentu Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych. LAP koncentruje się na działaniach skierowanych do ogółu społeczeństwa lub do konkretnych osób, a nie na komunikatach regulacyjnych adresowanych do podmiotów regulowanych lub gmin. Działania te obejmują wydawanie pozwoleń, działania naprawcze/oczyszczające, informacje zdrowotne, działania edukacyjne, tworzenie przepisów, przyznawanie dotacji i odpowiadanie na zapytania mieszkańców stanu Illinois. Wytyczne EPA Stanów Zjednoczonych stanowią, że beneficjenci tacy jak IEPA „mają znaczną swobodę w określaniu sposobu wypełniania swoich zobowiązań prawnych wynikających z Tytułu VI w kontekście LEP”. (69 FR 35613). Zaleca się, aby agencje określiły zakres swoich obowiązków związanych z LEP poprzez przeprowadzenie zindywidualizowanej oceny zgodnie z czteroczynnikową analizą opisaną w Wytycznych EPA Stanów Zjednoczonych. Te cztery czynniki to (1) liczba lub odsetek osób LEP kwalifikujących się do korzystania z usług lub mogących się z nimi zetknąć; (2) częstotliwość kontaktu z osobami LEP; (3) charakter i znaczenie programu; oraz (4) dostępne zasoby. Ostatecznym celem oceny jest osiągnięcie odpowiedniej równowagi pomiędzy tymi czterema czynnikami. Jak przedstawiono poniżej, IEPA przeprowadziła ocenę czterech czynników określonych w Wytycznych EPA Stanów Zjednoczonych.

Czynnik 1: Liczba lub odsetek osób LEP kwalifikujących się do korzystania z usług lub mogących się z nimi zetknąć

Określenie racjonalnych kroków mających na celu zapewnienie znaczącego dostępu zależy od liczby lub odsetka osób, których mogą dotyczyć bariery językowe. Im większa liczba lub odsetek osób LEP na danym obszarze, tym większe prawdopodobieństwo, że usługi językowe będą potrzebne. Obszar świadczenia usług przez IEPA obejmuje cały stan. Stan Illinois ma znaczną populację osób LEP, a najczęściej używanymi językami są hiszpański, rosyjski, polski, tagalski, chiński i arabski. IEPA może zatem przewidzieć, że pewna część populacji lub gospodarstw domowych osób LEP może skorzystać z jej programów.

Informacje dotyczące specyficznych dla danego miejsca potrzeb osób LEP można uzyskać z następujących źródeł: Pracownicy IEPA z doświadczeniem w pracy na rzecz społeczności lokalnej, samorządy lokalne, biblioteki publiczne, szkoły, organizacje religijne i społeczne, podmioty świadczące pomoc prawną, dane ze spisu powszechnego oraz amerykańskie i stanowe narzędzia do mapowania. Źródła te mogą pomóc w określeniu populacji, dla których potrzebne są

dotatkowe usługi językowe i wskazaniu, jakie usługi tłumaczeniowe byłyby szczególnie przydatne.

Czynnik 2: Częstotliwość kontaktu z osobami LEP

Obowiązki beneficjenta funduszy federalnych, takiego jak IEPA, w zakresie LEP są większe w przypadku częstszego kontaktu z osobami LEP w porównaniu z nieprzewidywalnym lub rzadkim kontaktem. Częstotliwość kontaktów z osobami LEP i wynikające z tego zapotrzebowanie na pomoc Agencji można ocenić w zależności od konkretnego języka. Innymi słowy, im częściej Agencja ma kontakt z daną grupą językową, tym bardziej prawdopodobne jest, że potrzebne są rozszerzone usługi językowe w tym języku.

Częstotliwość kontaktów z osobami LEP znacznie różni się w zależności od programów IEPA i konkretnych lokalizacji objętych działalnością Agencji. W przypadku większości programów Agencji i wymogów regulacyjnych kontakt z konkretną społecznością LEP jest ograniczony do poszczególnych lokalizacji i kontekstów programowych, na przykład związanych z wydaniem pozwolenia dla konkretnego obiektu. Głównym wyjątkiem jest program Kontroli i obsługi technicznej pojazdów, który obejmuje obszary Chicago i Metro East St. Louis i jest skierowany bezpośrednio do społeczeństwa.

Czynnik 3: Charakter i znaczenie programu

Im ważniejsze jest działanie, informacja, usługa lub program, bądź im poważniejsze mogą być konsekwencje kontaktu z osobami LEP, tym bardziej prawdopodobne jest, że potrzebne są usługi językowe. Na przykład EPA Stanów Zjednoczonych wskazuje, że obowiązek przekazania informacji osobie, na którą może mieć negatywny wpływ bezpośrednie skażenie źródła wody lub nagłe uwolnienie toksycznych chemikaliów unoszących się w powietrzu, różni się od obowiązku przekazania informacji na temat recyklingu. Mając na uwadze te wytyczne, zapotrzebowanie na usługi dla osób LEP może się znacząco różnić, ponieważ działania podejmowane w ramach programów IEPA obejmują szerokie spektrum pod względem pilności i potencjalnych konsekwencji. Agencja będzie priorytetowo traktować pomoc dla osób LEP w zakresie 1) usług krytycznych i ochrony zdrowia, np. tłumaczenia komunikatów prasowych lub ostrzeżeń w sytuacjach, gdy istnieje bezpośrednie zagrożenie narażenia na działanie zanieczyszczeń, 2) informacji przygotowywanych dla ogółu społeczeństwa i skierowanych do niego, takich jak arkusze informacyjne, ogłoszenia publiczne i treści stron internetowych, oraz 3) programów, które są konieczne do uzyskania licencji przez ogół społeczeństwa, takich jak program Kontroli i obsługi technicznej pojazdów.

Czynnik 4: Dostępne zasoby

Wytyczne EPA Stanów Zjednoczonych wskazują, w jaki sposób zasoby agencji decydują o podjęciu racjonalnych kroków w celu zaspokojenia potrzeb osób LEP. W wytycznych wskazano, że agencje dysponujące większymi budżetami powinny zapewnić więcej usług językowych niż te dysponujące mniejszymi budżetami. Ponadto Wytyczne EPA Stanów Zjednoczonych przewidują,

że „racjonalne kroki” mogą przestać być racjonalne w przypadku, gdy koszty znacznie przewyższają korzyści. IEPA świadczy usługi informacyjne dla osób LEP na dwa główne sposoby: 1) tłumaczenie ważnych dokumentów oraz 2) tłumaczenie ustne. IEPA korzysta z różnych technik, w tym personelu wewnętrznego, technologii (np. oprogramowania do tłumaczenia) i zewnętrznych wykonawców, aby skutecznie świadczyć usługi skierowane do osób LEP zgodnie z wytycznymi niniejszego planu.

Wdrożenie LAP

W oparciu o powyższą czteroczynnikową ocenę, IEPA opracowała plan zapewnienia znaczącego dostępu osobom LEP. Plan ten jest zgodny z Polityką sprawiedliwości środowiskowej (EJ) IEPA i Planem zwiększonego udziału społeczeństwa, aby zagwarantować, że podejmowanie decyzji przez Agencję uwzględni równość i dostępność w zarządzaniu jej programami i działaniami.

LAP będzie nadal ewoluował zgodnie z normalnym tokiem obowiązków regulacyjnych i programowych IEPA. Podejście to jest zgodne z wymogami Tytułu VI i Wytycznymi EPA Stanów Zjednoczonych, które stanowią: „Podczas gdy wszyscy beneficjenci powinni pracować nad budowaniem systemów, które zapewnią dostęp dla osób LEP, EPA Stanów Zjednoczonych przyznaje, że wdrożenie kompleksowego systemu obsługi osób LEP jest procesem i że system będzie ewoluował w miarę jego realizacji i okresowej ponownej oceny”. 69 FR 35612.

Identyfikacja osób LEP, które potrzebują pomocy językowej

Analiza pierwszego i drugiego czynnika powyżej stanowi punkt wyjścia do ustalenia osób LEP, które mogą być uprawnione do pomocy językowej w związku z programami Agencji. Ponieważ działania IEPA i akcje informacyjne często opierają się na społeczności, identyfikacja osób LEP będzie zależeć od populacji w danej społeczności. IEPA współpracuje z liderami i członkami społeczności w celu zwiększenia swojej wiedzy na temat osób LEP w potencjalnie dotkniętych społecznościach. Dodatkowe zasoby wykorzystywane przez pracowników IEPA w celu ustalenia, czy w danej społeczności znajdują się potencjalne populacje lub osoby LEP potrzebujące pomocy językowej, obejmują: Narzędzie IEPA do mapowania EJ Start, dane spisu ludności, narzędzie EPA Stanów Zjednoczonych do mapowania EJScreen oraz wcześniejsze i bieżące relacje z członkami społeczności i organizacjami społecznymi.

Ważne dokumenty

IEPA tłumaczy ważne dokumenty na języki używane przez potencjalnie dotknięte społeczności, aby zagwarantować osobom LEP dostęp do informacji, które mogą mieć bezpośredni wpływ na ich codzienne życie. Klasyfikacja dokumentu jako „ważnego” zależy od znaczenia danego programu, informacji, spotkania lub usługi oraz konsekwencji dla osoby LEP, w przypadku gdy dana informacja nie zostanie przekazana dokładnie lub w odpowiednim czasie. Określenie, które dokumenty uznaje się za „ważne”, zależy od indywidualnych okoliczności i usług poszczególnych programów IEPA. Dokumenty, które mogą być zaklasyfikowane jako „ważne”, można ogólnie

PROJEKT DO KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

podzielić na dwie szerokie kategorie: (1) konkretna pisemna wymiana informacji odnośnie sprawy pomiędzy osobą a programem lub działaniem oraz (2) dokumenty skierowane przede wszystkim do ogółu społeczeństwa lub szerokiego grona odbiorców.

Im ważniejsze jest działanie, informacja, usługa lub program, bądź im poważniejsze mogą być konsekwencje kontaktu z osobami LEP, tym bardziej prawdopodobne jest, że potrzebne są usługi językowe. Jeśli odmowa lub opóźnienie dostępu do usług lub informacji mogłyby mieć poważne, a nawet zagrażające życiu konsekwencje dla osób LEP, dokument ten z większym prawdopodobieństwem zostanie uznany za ważny.

Kluczowymi czynnikami brany pod uwagę przy podejmowaniu decyzji, czy informacje są ważne dla zapewnienia dostępności językowej, są:

- Wpływ na dostępność – czy informacje mają bezpośredni wpływ na zdolność danej osoby do uczestnictwa w programie, otrzymywania usług lub rozumienia swoich praw i obowiązków?
- Znaczenie czasowe - Czy informacje są istotne z punktu widzenia czasu, wymagając natychmiastowego działania lub reakcji ze strony odbiorcy?
- Potencjalne konsekwencje braku zrozumienia - Czy brak zrozumienia może prowadzić do negatywnych skutków, takich jak utrata świadczeń, opuszczanie spotkań lub problemy prawne?

Czasami trudno jest dokonać rozróżnienia między dokumentami ważnymi i nieważnymi, szczególnie w przypadku dokumentów mających na celu podniesienie świadomości na temat praw lub usług. Chociaż znaczący dostęp do programu wymaga świadomości jego istnienia, z praktycznego i ekonomicznego punktu widzenia niemal niemożliwe jest przetłumaczenie wszystkich materiałów informacyjnych na każdy język. IEPA regularnie ocenia potrzeby populacji kwalifikujących się do korzystania z usług, aby ustalić, czy określone ważne materiały informacyjne powinny zostać przetłumaczone na inne języki, ponieważ w niektórych okolicznościach brak świadomości istnienia konkretnych programów może skutecznie uniemożliwić osobom LEP znaczący dostęp do nich.

Do dokumentów pisemnych, które uznaje się za „ważne”, zalicza się między innymi:

- Powiadomienia o prawie do informacji
- Powiadomienia, pisma lub formularze niezbędne do przywrócenia zgodności z przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska
- Ogłoszenia informujące osoby LEP o bezpłatnej pomocy językowej
- Informacje o programie badań emisji spalin pojazdów

W odniesieniu do dokumentów przeznaczonych dla opinii publicznej lub szerokiego grona odbiorców, każdy program zapewni tłumaczenie dokumentów, które uzna za „ważne” w przypadku, gdy znaczny odsetek populacji LEP kwalifikuje się do korzystania z usług lub na którą

usługi, programy lub działania biura mogą mieć bezpośredni wpływ. Program uwzględni najpopularniejsze języki, którymi posługują się osoby LEP w stanie Illinois, jako wskazówkę do określenia języków priorytetowych dla tłumaczenia ważnych dokumentów. Każdy program może rozważyć tłumaczenie na inne języki, w zależności od potrzeb, w oparciu o regionalne dane demograficzne lub tematykę skierowaną do określonych społeczności i odbiorców.

Przykładami dokumentów przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa lub szerokiego grona odbiorców mogą być między innymi:

- Zabezpieczenia proceduralne (Informacja o niedyskryminacji, Procedura odwoławcza, Plan udziału społeczeństwa, Pismo powiadamiające o EJ, Plan dostępności językowej, Plan dostępności dla osób z niepełnosprawnościami)
- Ogłoszenia publiczne dotyczące proponowanych pozwoleń lub działań regulacyjnych
- Broszury
- Arkusze informacyjne
- Informacje prasowe
- Wskazówki dotyczące ochrony środowiska
- Porozumienia ugodowe (w konkretnych przypadkach, w których społeczność LEP jest zaangażowana lub może być poszkodowana)
- Formularze skarg i dostęp do dokumentacji

Ocena LEP

W przypadku działań dotyczących konkretnych lokalizacji, takich jak ogłoszenia publiczne i inne powiadomienia związane z programami wydawania pozwoleń i oczyszczania, IEPA będzie:

1. Korzystać z narzędzi przesiewowych w celu oceny populacji LEP w promieniu 1 mili od danej lokalizacji, chyba że Agencja ma powody, by sądzić na podstawie wymiernych dowodów, że oceniany obszar powinien być większy lub mniejszy.
2. Poddawać ocenie wnioski o pomoc językową i brać pod uwagę wcześniejsze kontakty ze społecznością w danej lokalizacji lub innych pobliskich lokalizacjach.
3. Po sprawdzeniu i ocenie poprzednich wniosków, jeśli całkowita populacja LEP jest znacząca, IEPA wykorzysta dane z Badań Społeczności Amerykańskiej (American Community Survey) i inne dostępne narzędzia, aby określić prawdopodobny język (języki) używany przez społeczność w obszarze oceny. Populację LEP uważa się za znaczącą, jeżeli w promieniu 1 mili od danego miejsca stanowi ona co najmniej 15% całej populacji.

Środki pomocy językowej

Wytyczne EPA Stanów Zjednoczonych stwierdzają, że dwie główne metody obsługi osób LEP to świadczenie usług językowych w formie ustnej i pisemnej. Usługi tłumaczenia ustnego polegają na słuchaniu wypowiedzi w jednym języku i ustnym tłumaczeniu jej na inny język. Może to obejmować zapewnienie tłumaczy na miejscu, gdy oczekuje się, że w sesji dostępności publicznej, spotkaniu lub wysłuchaniu weźmie udział duża liczba osób LEP. Usługi tłumaczenia pisemnego polegają na zamianie tekstu pisanego w jednym języku na równoważny tekst pisany w

innym języku. Może to obejmować zarówno tłumaczenie całego dokumentu, jak i jego krótkiego lub opisowego streszczenia.

Należy zauważyć, że zarówno w przypadku tłumaczeń ustnych, jak i pisemnych, ale w szczególności w przypadku tłumaczeń pisemnych, nie wszystkie idiomy, metafory, żargon techniczny lub inne środki językowe nieodłącznie związane z językiem można bezpośrednio przetłumaczyć, a zatem tłumaczenie nigdy nie będzie doskonałym lub bezpośrednim odzwierciedleniem, a przy interpretacji przekazywanych idei należy zwrócić uwagę na subtelne szczegóły i różnice w znaczeniu.

Szkolenia pracowników IEPA

Biuro ds. sprawiedliwości środowiskowej (OEJ) przeszkoli personel IEPA, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników, którzy mogą mieć kontakt z osobami LEP. Szkolenie obejmie informacje dotyczące LAP oraz powiązanych zasobów, polityk i procedur. Pracownicy, którzy na co dzień stykają się z osobami LEP, będą mogli uczestniczyć w szkoleniach przypominających i regularnie przekazywać uwagi na temat wdrażania LAP przez Agencję.

Świadomość i zrozumienie, w jaki sposób pomagać osobom LEP wnioskującym o skorzystanie z usług językowych, są ważne dla wszystkich programów, usług i działań Agencji. Jak określono poniżej, stosowni pracownicy będą przechodzić coroczne szkolenia w zakresie polityk, procesów i zasobów dostępnych w zakresie usług językowych, w szczególności w miarę rozwoju metod dostępu do języka. IEPA włączy szkolenie w zakresie dostępności językowej do pakietu modułów szkoleniowych OneNet dla pracowników stanowych, tak aby zapewnić im łatwy dostęp do szkolenia online.

Szkolenia obejmą następujące zagadnienia:

- Znaczenie świadczenia usług pomocy językowej
- Jak skutecznie i z szacunkiem komunikować się i współpracować z osobami LEP
- Zasady, procedury i protokoły IEPA związane ze świadczeniem usług pomocy językowej, w tym dostępność usług tłumaczeń ustnych i pisemnych bez ponoszenia kosztów ze strony wnioskodawcy;
- Jakiego rodzaju przetłumaczone informacje są dostępne dla osób LEP i gdzie można je znaleźć; oraz
- Składanie sprawozdań z korzystania z usług pomocy językowej w celu poprawy przyszłych usług dla osób LEP.

Aby zapewnić stałą zgodność z LAP, wszyscy kierownicy Agencji zostaną przeszkoleni w zakresie treści LAP oraz procesu podejmowania decyzji w kontaktach z osobami LEP. Pracownicy, którzy bezpośrednio angażują społeczność w swoje programy i działania, zostaną przeszkoleni w zakresie identyfikowania potencjalnych populacji LEP i wdrażania usług dla osób LEP.

Przekazywanie informacji osobom LEP

IEPA stara się działać proaktywnie i informować osoby LEP o dostępności usług językowych. W stosownych przypadkach IEPA wykorzysta następujące metody:

- Przetłumaczone dokumenty
- Współpraca z organizacjami społecznymi i innymi zainteresowanymi stronami w celu informowania osób LEP o usługach oferowanych przez IEPA, w tym o dostępności usług pomocy językowej.
- Przetłumaczone ogłoszenia o wystąpieniach publicznych i spotkaniach publicznych
- Znaki w wielu językach, takie jak wskazówki prowadzące do miejsca spotkania w budynku

Monitorowanie i aktualizowanie LAP

IEPA dokona przeglądu niniejszego planu, aby ustalić, czy środki pomocy językowej i szkolenia pracowników są skuteczne. Oceniając skuteczność Planu i potrzebę dodatkowych środków, IEPA przeanalizuje uwagi otrzymane od pracowników Agencji i społeczeństwa, w tym osób LEP. IEPA rozważy metody pozyskiwania informacji od członków społeczności na temat powodzenia wdrażania niniejszego planu, takie jak ankieta i/lub ogłoszenie publiczne, a także okres konsultacji społecznych.

Usługi i protokoły dotyczące pomocy językowej

1. Umiejętności językowe pracowników IEPA

Agencja zatrudnia pracowników dwujęzycznych (biegle władających językiem hiszpańskim), którzy wykonują tłumaczenia i świadczą usługi pomocy językowej dla osób LEP.

IEPA zapewnia kompetencje pracowników zajmujących się tłumaczeniami ustnymi i tłumaczeniami pisemnymi dokumentów. Zatrudniając i szkoląc tłumaczy ustnych, Agencja gwarantuje, że osoby te:

- Będą wykazywać się biegłością i umiejętnością dokładnego przekazywania informacji zarówno w języku angielskim, jak i w innym określonym języku, a także będą rozpoznawać i stosować odpowiedni tryb tłumaczenia ustnego (np. tłumaczenie konsekwentne, symultaniczne, streszczanie lub tłumaczenie wizualne);
- Znają w obu językach wszelkie specjalistyczne terminy lub pojęcia charakterystyczne dla programu lub działalności podmiotu oraz wszelkie specjalistyczne słownictwo i frazeologię używaną przez osobę LEP;
- Rozumieją i przestrzegają zasad poufności i bezstronności w takim samym stopniu, jak pracownik beneficjenta, dla którego tłumaczą i/lub w zakresie, w jakim wymaga tego ich stanowisko;
- Rozumieją i przestrzegają swojej roli jako tłumaczy ustnych, unikając przechodzenia do roli inżyniera, doradcy prawnego lub innych ról (szczególnie podczas wysłuchań administracyjnych lub publicznych)

2. Lista kontaktów do mediów wielojęzycznych

Stan Illinois prowadzi obecnie ogólnostanową bazę kontaktów z mediami. Lista ta obejmuje ponad 400 mediów, które relacjonują wydarzenia ze stanu Illinois, w tym 161 mediów z siedzibą w stanie Illinois. Bazę danych można sortować według mediów drukowanych i elektronicznych. Ponadto stan Illinois prowadzi listę kontaktów z mediami wielojęzycznymi obejmującą ponad 50 stacji w stanie Illinois. Wszystkie media mogą rozpowszechniać komunikaty prasowe, komunikaty medialne lub biuletyny alarmowe w swoich obszarach odbioru/słuchania.

3. Ogłoszenia doradcze

Informacje o niedyskryminacji są zamieszczone w różnych językach na stronie internetowej EPA Stanu Illinois. Niniejsze ogłoszenie zawiera informacje o tłumaczeniach ustnych i usługach dostępnych dla osób LEP.

Ponadto podane są numery telefonów, pod które można zadzwonić w celu złożenia skargi, jeśli dana osoba uważa, że jest dyskryminowana. Numer telefonu do koordynatora IEPA ds. Tytułu VI, Chrisa Pressnalla, to 217-524-1284.

4. Usługi i protokoły dotyczące pomocy językowej

Usługi i protokoły dotyczące pomocy językowej IEPA obejmują:

- Personel dwujęzyczny
- Usługi tłumaczeń ustnych
 - Tłumacze ustni/Personel dwujęzyczny
 - Tłumaczenie amerykańskiego języka migowego
 - Telefon tekstowy (TTY)/Urządzenie telekomunikacyjne dla osób niesłyszących (TDD)
- Tłumaczenia pisemne ważnych dokumentów

Personel dwujęzyczny i szkolenia

Dwujęzyczni pracownicy IEPA mają dostęp do zasobu zawierającego przykłady popularnych zwrotów Agencji, które mogą być pomocne w kontaktach z hiszpańskojęzycznymi osobami LEP. Dwujęzyczni pracownicy korzystają z tego zasobu, aby zapewnić spójność i dokładność, ale także postępują według własnego uznania podczas komunikacji z hiszpańskojęzycznymi osobami LEP. Dokumenty, w tym arkusze informacyjne i ogłoszenia publiczne, są zamieszczane na stronie internetowej IEPA w języku angielskim, a tam, gdzie istnieje znaczna populacja hiszpańskojęzyczna LEP lub istnieje taka potrzeba, dokumenty są również dostępne w języku hiszpańskim.

Tłumaczenia ustne

PROJEKT DO KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

Programy i biura Agencji zapewnią ustne tłumaczenie symultaniczne, wykonywane przez wykwalifikowanych tłumaczy ustnych podczas spotkań na żywo (np. spotkań angażujących społeczność oraz publicznych spotkań lub wystuchań), wydarzeń, innych programów, działań lub usług, osobiście, wirtualnie lub w sposób mieszany, we wszystkich odpowiednich i innych wymaganych językach, aby umożliwić osobom LEP znaczący udział w tych wydarzeniach, postępowaniach, programach i działaniach itp. (np. przekazywanie uwag podczas wystuchań publicznych, postępowania, programów i działań organizowanych lub świadczonych przez program lub biuro IEPA).

Usługi tłumaczeń ustnych obejmują tłumaczenia telefoniczne i bezpośrednie, a także amerykański język migowy. Wszystkie agencje stanowe, w tym IEPA, zawarły umowę z rządem stanowym dotyczącą zamawiania usług tłumaczeń ustnych.

W zależności od rodzaju potrzebnej pomocy językowej można skorzystać z usług wykwalifikowanego wielojęzycznego pracownika. Jeśli usługi wielojęzycznego pracownika nie są wystarczające, program lub biuro regionalne zwróci się o pomoc w tłumaczeniu ustnym w ramach umowy LEP.

Zgodnie z umową zawartą z rządem stanowym, *Propio Language Services* świadczy usługi trójstronnego tłumaczenia telefonicznego, a *Multilingual Connections* świadczy usługi tłumaczenia ustnego podczas spotkań/wystuchań publicznych, spotkań/przesłuchań prawnych i innych postępowania prawnych, konferencji, warsztatów, sesji szkoleniowych i innych bezpośrednich kontaktów międzyludzkich. Wnioski o usługi tłumaczeń ustnych świadczone przez *Multilingual Connections* można składać za pośrednictwem Biura ds. kontaktów ze społecznością IEPA lub OEJ.

Tłumaczenia telefoniczne

Usługi tłumaczy telefonicznych (TIS) są dostępne we wszystkich kontaktach osobistych i telefonicznych z obywatelami. Jeśli osoba dzwoniąca do IEPA nie mówi po angielsku ani hiszpańsku, IEPA skontaktuje się z *Propio Language Services* w celu skorzystania z usług tłumaczeniowych.

Tłumaczenie amerykańskiego języka migowego

Tłumaczenia ustne amerykańskiego języka migowego (ASL) są świadczone przez *Multilingual Connections LLC*. Wnioski o usługi tłumaczenia ASL świadczone przez *Multilingual Connections* można składać za pośrednictwem IEPA OCR lub OEJ.

Sposoby przekazywania uwag dotyczących tłumacza ASL

PROJEKT DO KONSULTACJI SPOŁECZNYCH

Pytania, wątpliwości lub uwagi dotyczące sesji telefonicznej tłumacza, w tym jakości tłumaczenia telefonicznego, prosimy kierować bezpośrednio do koordynatora ds. dostępności językowej IEPA, Chrisa Pressnalla (chris.pressnall@illinois.gov).

Skargi można również składać do:

Komisja ds. osób niesłyszących i niedosłyszących stanu Illinois (Illinois Deaf and Hard of Hearing Commission, IDHHC)

Do wiadomości: Dział skarg dotyczących tłumaczy ustnych (Interpreter Complaint Department)

528 South 5th Street, Suite 209

Springfield, IL 62701

Głosowo: 877-455-3323 lub 217-557-4495*

Wideotelefon: 217-303-8010

TTY: 888-261-2698

Faks: 217-557-4492

<https://idhhc.illinois.gov/community/interpretercomplaint.html>

*W przypadku osób dzwoniących na numer „głosowy”, połączenia IDHHC są przekierowywane przez system przekazu wideo Federalnej Komisji Łączności w celu dostosowania do potrzeb osób niesłyszących.

Telefon tekstowy (TTY)/Urządzenie telekomunikacyjne dla osób niesłyszących (TDD)

TTY i TDD to pomocnicze urządzenia i usługi dla osób z wadami słuchu. System przekaźnikowy umożliwia osobom niesłyszącym korzystanie z TTY w celu nawiązywania połączeń z innymi osobami, które mogą nie mieć TTY. W stanie Illinois działa Illinois Relay Center (IRC), znane również jako „Dual Party Relay”. IRC to usługa dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, zapewniająca łączność pomiędzy użytkownikami TTY i użytkownikami standardowego telefonu głosowego. Użytkownicy TTY mogą skontaktować się z IEPA dzwoniąc pod numer 888-273-5488.

Tłumaczenia pisemne

Tłumaczenie to pisemne lub oparte na tekście przełożenie jednego języka na język obcy. Niektóre dokumenty IEPA są tłumaczone na języki obce przez usługodawców, z którymi władze stanowe zawarły umowy. Tłumaczenia w IEPA są koordynowane przez OCR i OEJ.

Wewnętrzny mechanizm weryfikacji tłumaczeń i przekazywania uwag

IEPA postępuje zgodnie z tymi wytycznymi w celu zapewnienia odpowiedniej jakości.

1. Przygotowywanie materiałów

- Proszę ocenić tekst w języku angielskim pod kątem czytelności, jasności i adekwatności kulturowej.
- Proszę upewnić się, że materiały spełniają następujące wymagania:
 - język jest prosty i jasny,
 - wiadomości i ilustracje są kulturowo odpowiednie,
 - dokument w języku angielskim nadaje się do tłumaczenia, oraz
 - dokument jest odpowiednio sformatowany pod kątem dostępności.
 - Jeśli materiały będą rozpowszechniane w formie papierowej (Word, PDF itp.), należy je sformatować w taki sposób, aby były dostępne na żądanie w formatach umożliwiającym korzystanie z nich przez osoby posługujące się technologią wspomagającą zgodnie z wymogami ustawy o Amerykanach z niepełnosprawnościami i Sekcji 504 ustawy o rehabilitacji.
 - Jeśli dokument będzie zamieszczony w Internecie do publicznego pobrania, powinien posiadać wyraźny czarno-biały wydruk.
 - Jeśli podano informacje kontaktowe, program musi umożliwiać kontakt z osobami LEP. W większości przypadków usługi tłumacza telefonicznego dostępne dla pracowników programu rozwiązują ten problem.

2. Tłumaczenia pisemne

- Proszę omówić z tłumaczami następujące kwestie:
 - przeznaczenie materiału
 - odpowiedni poziom umiejętności czytania populacji docelowej
 - najważniejsze informacje zdrowotne oraz
 - terminologia specyficzna dla przekazywanych informacji
- Proszę zachęcać tłumacza do zadawania pytań, ponieważ jakość tłumaczenia zależy od zrozumienia angielskiego dokumentu przez tłumacza.
- Proszę stosować tłumaczenie koncepcyjne, a nie tłumaczenie dosłowne, zdanie po zdaniu. Metoda ta pozwala tłumaczowi wybrać jeden z wielu sposobów przekazania komunikatu docelowym odbiorcom. Zastosowanie metody niedosłownej zapewnia przekazanie zamierzonego komunikatu w sposób bardziej adekwatny kulturowo niż dosłowne tłumaczenie.
- Jeśli firma Multilingual Connections ma otrzymać zlecenie na usługi tłumaczeniowe, proszę upewnić się, że przewidziano redakcję drugiego tłumacza i że koszt ten jest uwzględniony w wycenie.

3. Weryfikacja/Edycja

- Wykonano wstępne tłumaczenie. Proces tłumaczenia obejmuje zaangażowanie dwóch tłumaczy - jednego do tłumaczenia wstępnego, a drugiego do weryfikacji i edycji tłumaczenia pod kątem dokładności, tonu, stylu, gramatyki, zrozumienia przekazu i adekwatności.
- Tłumaczenie „z powrotem na angielski” nie jest zalecaną metodą gwarantującą skuteczność.

Federalne wytyczne dotyczące LEP

- [Wytyczne dla beneficjentów wynikające z Tytułu VI](#)
- [Komunikat Agencji Ochrony Środowiska Stanów Zjednoczonych \(U.S. EPA\) - Wytyczne dla beneficjentów pomocy finansowej EPA Stanów Zjednoczonych dotyczące Tytułu VI - Zakaz dyskryminacji ze względu na pochodzenie narodowe osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego](#)
- [Komunikat Departamentu Sprawiedliwości Stanów Zjednoczonych \(U.S. DOJ\) - Wytyczne dla beneficjentów federalnej pomocy finansowej dotyczące zakazu dyskryminacji wynikającego z Tytułu VI w odniesieniu do osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego.](#)
- [Komunikat Departamentu Energii Stanów Zjednoczonych \(U.S. DOE\) - Niedyskryminacja w programach finansowanych ze środków federalnych Egzekwowanie Tytułu VI ustawy o prawach obywatelskich z 1964 r. - Zakaz dyskryminacji ze względu na pochodzenie narodowe osób z ograniczoną znajomością języka angielskiego \(LEP\); Wytyczne dotyczące polityki](#)